



Formation + accompagnement individuel post-formation

Gérer les personnalités difficiles

code web ZP4

DURÉE : 2 JOURS (formation) + **1h30** (accompagnement individuel post-formation)

- ▶ Formation présentielle + accompagnement distanciel - 16h (déjeuners de travail inclus) + 1h30 > **17h30**
- ▶ Formation et accompagnement à distance > **15h30**

PRIX : 1290 € HT (Formation) + **375 € HT** (accompagnement individuel) >> **1665 € HT**

PARTICIPANTS

MANAGERS ET COLLABORATEURS - COLLABORATEURS RH - TOUT COLLABORATEUR EN PRISE AVEC DES RELATIONS PARFOIS DIFFICILES.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- ▶ Agir sur les mécanismes cachés qui les rendent parfois difficiles.
- ▶ Adopter les bonnes postures (notamment managériales).
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle des personnalités difficiles.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ZP4

[CLIQUEZ ICI](#)



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

Programme de la formation

Analyser et maîtriser les mécanismes de la violence

- ▶ Comprendre le pourquoi profond d'une "personnalité difficile" : l'analyse du vrai problème au-delà des mots échangés ou des jeux de culpabilisation mutuelle.
- ▶ Faire face à l'agression directe en entretien, au téléphone, en réunion, en public : la réaction à la provocation frontale sans succomber à l'engrenage de la peur et de la violence.
- ▶ Mener un dialogue constructif avec une personnalité difficile : l'entretien de médiation, la critique constructive, l'implication de son interlocuteur dans les solutions proposées.
- ▶ Gérer les phénomènes de conflits personnels, de démotivation et de contre-productivité qui peuvent compliquer le travail en équipe : l'ajustement des postures à la diversité des situations relationnelles ou managériales.

Gérer les personnalités égocentriques

- ▶ Les personnalités agressives, franchement provocatrices, accusatrices : le complexe de persécution.
- ▶ Les personnalités narcissiques, leurs caprices et leur indifférence au ressenti des autres.
- ▶ Les personnalités hyperactives et dominatrices.
- ▶ Les personnalités séductrices, manipulatrices, provocatrices et parfois malhonnêtes.
- ▶ Les personnalités déviantes ou décalées : le besoin permanent de sortir du cadre.

Gérer les personnalités fragiles, complexées ou insulaires

- ▶ Les personnalités manipulatrices, faussement affectives, opposantes ambiguës.
- ▶ Les personnalités facilement stressées/stressantes : les différents visages du complexe d'insécurité.
- ▶ Les personnalités rigides, hyper perfectionnistes et culpabilisantes : le complexe de culpabilité.
- ▶ Les personnalités timides, dépressives ou autodestructrices : le complexe d'infériorité et ses mécanismes d'échec.
- ▶ Les personnalités bipolaires, maniaco-dépressives et leur besoin d'être rassurées : le complexe d'abandon.
- ▶ Les personnalités insulaires, inadaptées, insaisissables ou décalées : l'indisponibilité mentale.

Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

- ▶ Canaliser un interlocuteur qui continue indéfiniment à faire la tête et qui diffuse des rumeurs toxiques : la confrontation constructive avec un interlocuteur de mauvaise foi.
- ▶ Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile en se montrant difficile avec elle : l'esquive du ping-pong verbal, du chantage affectif permanent, du terrorisme relationnel, des jeux de rôles pas drôles.
- ▶ Limiter et concentrer le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie : l'aménagement de pôles refuges dans l'espace et la mise au point des règles d'hygiène relationnelle.
- ▶ Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé : la canalisation de ses propres émotions et la gestion de son stress.

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Sanction du parcours : Attestation de fin de formation



Programme de l'entretien d'accompagnement individuel post-formation

- Un questionnaire Performances-Talents est envoyé en amont au participant afin de clarifier ses besoins et d'identifier ses axes d'amélioration.
- Le participant présente le résultat des actions menées à l'issue de la formation et précise ses attentes spécifiques.
- Le formateur-conseil oriente le participant et l'accompagne dans l'utilisation personnalisée des outils. Élaboration d'un plan d'action sur mesure pour atteindre ses objectifs.